

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah satu sudut pandang yang sangat berartidalam sebuah organisasi. SDM dijadikan sebagai unsur yang sangat menentukan pada proses pengembangan organisasi yang apabila ditunjang oleh SDM yang berkualitas.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah satu ilmu serta cara bagaimana mengatur hubungan maupun peranan tenaga kerja yang dimiliki melalui pegawaiterlihat efisien dan efektif yang dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan dalam organisasi, salah satunya yaitu kualitas pelayananpegawai untuk masyarakat. Menurut Zainal (2014)MSDM merupakan keterampilan dari manajemen umum yang meliputi bagian penyediaan, pembentukan, pengurusan dan mengontrol.Menurut Afandi (2018)MSDM adalah pelepasan, menguji, peningkatan, pengawasan dan penerapan SDM untuk mengarah pada harapan organisasi.

Pelayanan merupakan bentuk perilaku sikap dalam memenuhi keperluan dan kepentingan untuk mencapai kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Pelayanan adalah bentuk jasa siap memberikan suatu kebutuhan atau keinginan kepada rakyatnya. Pelayanan berupa suatu bentuk hubungan langsung antara seseorang dengan orang lain atau berupa alat mesin secara fisik yang memberikan kenyamanan pada orang lain, selanjutnya istilah pelayanan berasal dari kata (layan) yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk dilayani. Menurut Sediawan (2015) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem yang siap memberikan pelayanan

kepada orang lain dalam hal ini kebutuhan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Menurut Afandi (2018) pelayanan adalah hakikatnya siap siaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan yang diberikan berharap dari hari ke hari semakin berkualitas.

Kualitas adalah karakteristik suatu jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan suatu kebutuhan yang sudah ditetapkan dalam organisasi tersebut. Kualitas merupakan kondisi dimana selalu berubah misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang. Menurut Atmaja (2018) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lupiyoadi (2014) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana dapat memenuhi persyaratan kebutuhan masyarakat yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat pelayanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apa bila organisasi mampu menyediakan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah keuntungan eksternal yang dimaksud dapat diimplikasikan dalam proses yaitu di mana kualitas (jasa) yang diberikan oleh organisasi dapat menciptakan suatu persepsi positif dari masyarakat terhadap organisasi serta menghasilkan suatu kepuasan dari loyalitas masyarakat. Menurut Fandy (2011) mengemukakan bahwa kualitas

pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi masyarakat atau tidak.

Budaya organisasi adalah seperangkat pemahaman penting yang dimiliki, serta diterapkan oleh pegawai dalam organisasi tersebut. Budaya organisasi terdiri dari rangkaian nilai, ide-ide, persepsi, preferensi, konsep moralitas kode perilaku, yang nantinya akan menciptakan suatu khas di dalam kelompok kerja tersebut. Sedangkan organisasi adalah suatu *platform* dimana individu dari berbagai latar belakang bekerja sebagai unit kolektif untuk mencapai tujuan bersama dan target tertentu.

Menurut Espejo(1996), menegaskan bahwa budaya organisasi adalah adaptasi dalam kelangsungan hidup untuk menjadi lebih baik, khususnya terhadap perubahan yang cepat dan terus menerus. Adaptasi juga diperlukan untuk peka terhadap perubahan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat dan membutuhkan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat baik, maka pegawai akan di puji, sehingga pegawai akan merasakan kepuasan dalam memberikan layanan. Menurut Rivai (2012) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari untuk mengarahkan tindakan pegawai mencapai tujuan organisasi. Menurut sudaryono (2017) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh semua pegawai dalam organisasi tersebut yang sifatnya dinamis dan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

Kepemimpinan transformasional merupakan seorang agen perubahan yang berusaha keras untuk melakukan transformasi ulang dalam organisasi secara menyeluruh sehingga organisasi bisa mencapai kualitas pelayanan

pegawai yang lebih terlihat maksimal. Menurut Kreitner (2014) kepemimpinan transformasional adalah mengubah para pegawai untuk mengejar tujuan-tujuan organisasi daripada tujuan-tujuan yang bersifat pribadi. Mengubah para pengikutnya dengan menciptakan perubahan dengan tujuan aspirasi kepada pegawainya. Menurut Lensuflie (2010) bahwa kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang bertujuan untuk perubahan, perubahan yang dimaksud yaitu sebagai perubahan yang lebih baik. Juga diartikan sebagai pendekatan kepemimpinan yang menciptakan perubahan positif dan bernilai dalam suatu organisasi.

Berikut ini ada beberapa indikator dari variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional yang dipakai dalam penelitian ini yaitu. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pada kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan seperti, pelayanan berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Budaya organisasi yang ada pada kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan, didasari oleh beberapa indikator seperti, berani mengambil risiko, perhatian pada hal-hal rinci, orientasi hasil, orientasi pegawai, orientasi tim, dan keagresifan. Kepemimpinan transformasional pada kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan, didasari beberapa indikator seperti, karisma, motivasi inspirasional, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual.

Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan ini terdapat 17 kantor yaitu, Bastiong Karance, Bastiong Talangame, Mangga Dua Utara, Mangga Dua, Tanah Tinggi, Tanah Tinggi Barat, Tabona, Toboko, Jati, Jati Perumnas, Ubo-Ubo, Kalumata, Kayu Merah, Ngade, Fitu, Gambesi, Sasa. Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan ini mempunyai pelayanan yang sama

terhadap masyarakat. Maka dilihat kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan masyarakat atau belum. Oleh karena itu, dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyedia fasilitas baik dan nyaman untuk masyarakat agar kepuasan masyarakat itu meningkat.

Maka ada hal-hal yang perlu di perhatikan oleh pegawai dalam kedisiplinan waktu jam bekerja karena kedisiplinan waktu kerja juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 20-28 desember 2021 terlihat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan. Pemimpin yang masih kurang memperhatikan pegawainya dan budaya didalam kantor tidak teratur sehingga butuh seorang pemimpin yang selalu aktif dalam kantor untuk terus menstabilkan kekurangan atau hal lain untuk tidak membuat masyarakat mengeluh terkait kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan juga dilihat kantor yang sudah buka jam 8 atau jam 9 sekian akan tetapi tidak ada pegawai di dalam kantor, sehingga masyarakat minta tutup saja kantor lurah dimana masyarakat mau pengurusan tetapi tidak ada satupun pegawai atau staf dalam kantor.

Hal ini dapat di atasi apabila Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan memiliki seorang kepemimpinan transformasional merupakan seorang agen perubahan yang berusaha keras untuk melakukan transformasi ulang dalam organisasi secara menyeluruh sehingga organisasi bisa mencapai kualitas pelayanan pegawai yang lebih terlihat maksimal.

Dalam penelitian ini, tentunya tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil penelitian Muhsin (2018) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. Budaya organisasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya hasil penelitian Radiany (2017), bahwa ada pengaruh secara parsial dan simultan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan. Hasil penelitian dari Hidayat (2017), menunjukkan kepemimpinan transformasional dan budaya kerja berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan *gap research* di atas bahwa variabel independen yang diangkat oleh penulis yaitu kepemimpinan transformasional (X1), dan budaya organisasi (X2) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y), sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini sesuai dari latar belakang masalah di atas dengan judul penelitian. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan
3. Apakah kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan
2. Untuk menguji budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan
3. Untuk menguji kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai di Kantor Kelurahan Se-Kecamatan Ternate Selatan